

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sú vydané spoločnosťou:

Obchodné meno: **NutriWorks s. r. o.**
Sídlo: Laborecká 2875/17, 052 01 Spišská Nová Ves
IČO: 56 689 519
DIČ: 2122393592
Zapísaná: v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č.: 61106/V
Štatutárny orgán: Ing. Denisa Džuganová, konateľ
Tel. kontakt: +421 949 241 251
e-mail: denisa@denisadzuganova.com, info@denisadzuganova.com
Instagram: denisadzuganova
Facebook: Ing. Denisa Džuganová - výživová špecialistka
(ďalej len „**Poskytovateľ služby**“ alebo „**Poskytovateľ**“)

- 1.2 Tieto VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorý uzatvára zmluvu o poskytovaní nutričného poradenstva (ďalej len „**Zmluva**“) v súvislosti s kontaktovaním Poskytovateľa prostredníctvom formulára umiestneného na webovej stránke www.denisadzuganova.com, prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) alebo iným spôsobom.
- 1.3 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a tvoria jej obsah. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sa stávajú momentom uvedeným v čl. 4 ods. 4.4. alebo ich označením v Zmluve. Odchýlne dojednania Poskytovateľa a Objednávateľa majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Tieto VOP sa vzťahujú výlučne na služby poskytované zo strany Poskytovateľa a nahrádzajú doterajšie VOP účinné zo dňa 01.01.2025, ale len v časti týkajúcej sa služieb.
- 1.4 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to v závislosti od právneho postavenia Objednávateľa. Právne vzťahy sa riadia, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**OZ**“), zákonom č. 108/2024 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZoOS**“), zákonom č. 513/1993 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**OBZ**“).

2 VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1 „Poskytovateľ“ alebo „Poskytovateľ služieb“ je spoločnosť vymedzená v článku 1 ods. 1.1 týchto VOP, ktorá pri uzatváraní Zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
- 2.2 „Objednávateľ“ je buď fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní Zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (spotrebiteľ), fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba.
- 2.3 „Zmluvné strany“ sú Objednávateľ a Poskytovateľ.
- 2.4 „Zmluva“ je zmluva o poskytovaní služieb uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom podľa ust. § 51 OZ alebo podľa ust. § 269 ods. 2 OBZ v závislosti od právneho postavenia Objednávateľa, ktorej tvoria tieto VOP. Objednávateľ v právnom postavení spotrebiteľa uzatvára zmluvu podľa ust. § 51 OZ, pričom Objednávateľ v inom právnom postavení ako spotrebiteľ uzatvára zmluvu podľa ust. § 269 ods. 2 OBZ.
- 2.5 „Web“ je web stránka pod internetovou adresou www.denisadzuganova.com.
- 2.6 „Zmluvou uzavretou na diaľku“ a „Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov“ sa rozumie Zmluva, ktorá napĺňa definičné znaky zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa ust. § 14 ZoOS.

3 ZÁKLADNÝ POPIS SLUŽBY

- 3.1 Poskytovateľ poskytuje nutričné poradenstvo najmä v oblasti potravinových alergií alebo potravinových intolerancií, výživy a jej optimalizácie a iných oblastiach za zhodnotenia Objednávateľom uvedených informácií ohľadom jeho zdravotného stavu a aktuálnej životosprávy. Služby poskytované Poskytovateľom a ich hlavné vlastnosti sú zverejnené vo VOP a/alebo na Webe.
- 3.2 Poskytovateľ poskytuje služby uvedené na Webe, najmä služby označené ako „Vstupná konzultácia“ a „Intenzívna 3-mesačná spolupráca“. Poskytovateľ je oprávnený dohodnúť sa s Objednávateľom aj na inej forme spolupráce v oblasti nutričného poradenstva, ako je vymedzené v týchto VOP alebo na Webe. V prípade, ak sa na Webe nachádzajú služby, ktoré nie sú bližšie vymedzené v týchto VOP, tak služby označené na Webe dopĺňajú tieto VOP. V prípade, ak sú služby označené rovnakým spôsobom vymedzené vo VOP a aj zverejnené na Webe, a takéto služby sú navzájom obsahovo (v časti základného popisu a/alebo označenia) v značnom rozpore, prednosť má znenie a popis služby zverejnenej na Webe. Ak sú služby s rovnakým označením vymedzené vo VOP a aj zverejnené na Webe, opísané vo VOP podrobnejšie alebo rozsiahlejšie než na Webe, opis v týchto VOP sa uplatní popri opise na Webe.
- 3.3 Služba označená ako „Vstupná konzultácia“ je samostatnou službou. Zahŕňa online konzultáciu s Objednávateľom v trvaní 45 minút, kde zo strany Poskytovateľa dochádza na základe informácií poskytnutých zo strany Objednávateľa k analýze a poskytnutiu rád pre vylepšenie aktuálnej životosprávy, zdravotného stavu, symptómov a stravovacích návykov Objednávateľa a vysvetlenie možného spôsobu spolupráce. Vstupná konzultácia slúži tiež na zhodnotenie vhodnosti ďalšej spolupráce a na základnú orientáciu Objednávateľa v navrhovanom postupe. Táto služba nezahŕňa vypracovanie písomného nutričného výstupu ani poskytovanie dlhodobej individuálnej stratégie a nie je súčasťou Intenzívnej 3-mesačnej spolupráce.
- 3.4 Služba označená ako „Intenzívna 3-mesačná spolupráca“ zahŕňa sedem (7) online konzultácií s Objednávateľom obvykle uskutočnených v priebehu troch (3) mesiacov. V rámci tejto služby Poskytovateľ na základe informácií poskytnutých Objednávateľom pravidelne analyzuje jeho aktuálnu životosprávu, zdravotný stav a symptómy, navrhne a vysvetlí individuálny postup smerujúci k dosiahnutiu stanoveného cieľa.
- Poskytovateľ po absolvovaní onboardingovej konzultácie vypracuje a e-mailom doručí Objednávateľovi písomný nutričný výstup, ktorý zhrňuje odporúčania a postup prebrané na onboardingovej konzultácii a slúži ako základný rámec ďalšej spolupráce. Ďalšie odporúčania, úpravy postupu a vysvetlenia sú Objednávateľovi poskytované priebežne počas ďalších konzultácií a online podpory a nie sú predmetom samostatného písomného zhrnutia, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- Súčasťou služby je aj online podpora, ktorá oprávňuje Objednávateľa počas trvania spolupráce klásť Poskytovateľovi otázky prostredníctvom e-mailu, WhatsAppu alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami. Online podpora neslúži ako nepretržitá komunikácia v reálnom čase ani ako denný koučing. Poskytovateľ si vyhradzuje právo rozhodnúť, či je otázku vhodné riešiť písomne alebo na plánovanej konzultácii.
- 3.5 Onboardingová konzultácia je prvou konzultáciou v rámci Intenzívnej 3-mesačnej spolupráce. Jej účelom je vysvetlenie individuálne navrhnutého postupu, nastavenie spolupráce, prebratie prvých krokov a zodpovedanie doplňujúcich otázok Objednávateľa. Onboardingová konzultácia nadväzuje na odbornú analýzu vstupných informácií zo strany Poskytovateľa a **nie je samostatne objednatelnou službou**.
- 3.6 Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ (ani spolupracujúce osoby, ktorých použije Poskytovateľ na dodanie služby) nie sú poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a preto služby poskytované Poskytovateľom nie sú poskytovaním zdravotnej starostlivosti podľa osobitného predpisu. Uvedené platí aj v prípade, ak Poskytovateľ alebo spolupracujúce osoby sú poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti.
- 3.7 Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi pravdivo uviesť všetky potrebné informácie ohľadom jeho zdravotného stavu, životosprávy alebo iných skutočností majúcich vplyv na riadne plnenie služieb zo

strany Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný overovať alebo inak osobitne zisťovať informácie ohľadom zdravotného stavu Objednávateľa alebo jeho životosprávy.

4 UZATVORENIE ZMLUVY

- 4.1 Objednávateľ si môže objednať služby poskytované Poskytovateľom prostredníctvom formulára zverejneného na Webe, e-mailom na adrese denisa@denisadzuganova.com alebo info@denisadzuganova.com alebo prostredníctvom inej sociálnej siete (Facebook, Instagram a pod.).
- 4.2 Objednávateľ je povinný v objednávke, alebo ak tieto údaje v objednávke neuviedol, tak na požiadanie Poskytovateľa, pravdivo a úplne uviesť kontaktné údaje, najmä meno a priezvisko, adresu bydliska, e-mailovú adresu, telefónne číslo, predmet a popis problému a službu, o ktorú má záujem.
- 4.3 Poskytovateľ bezprostredne pred uzatvorením Zmluvy informuje Objednávateľa o charaktere služby, celkovej cene služby vrátane všetkých daní, nákladov ako aj poplatkov za dodanie služby, dĺžke trvania Zmluvy, ak ide o zmluvu na dobu určitú. Uvedené Poskytovateľ vykoná zaslaním týchto VOP prostredníctvom e-mailu alebo prostredníctvom inej sociálnej siete. Spoločne s VOP môže Poskytovateľ Objednávateľovi zaslať aj návrh odchýlnych dojednaní od týchto VOP.
- 4.4 Zaslanie VOP spolu s prípadným návrhom odchýlnych dojednaní Objednávateľovi sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy (ďalej len „Návrh“). Zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom je uzavretá okamihom, keď Objednávateľ vyjadrí súhlas s Návrhom alebo uskutoční konanie, z ktorého možno jednoznačne vyvodiť jeho súhlas s Návrhom. Za takéto konanie sa považuje najmä, nie však výlučne uhradenie faktúry alebo predfaktúry, vyplnenie formulára, ktorý Poskytovateľ zasiela Objednávateľovi na vyplnenie, účasť na akejkoľvek konzultácii alebo iné konanie.
- 4.5 Zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom je uzatvorená na dobu určitú, a to v závislosti od služby, ktorú má Poskytovateľ Objednávateľovi poskytnúť.
- V prípade služby označenej ako „Vstupná konzultácia“ je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, a to do úplného poskytnutia online konzultácie v trvaní štyridsaťpäť (45) minút v období jedného (1) mesiaca od úhrady odmeny Objednávateľom alebo v období jedného (1) mesiaca od uzatvorenia Zmluvy, pokiaľ je splatnosť odmeny Zmluvnými stranami osobitne dohodnutá po poskytnutí služby.
 - V prípade služby označenej ako „Intenzívna 3-mesačná spolupráca“ je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, a to do úplného poskytnutia služby počas obdobia troch (3) mesiacov od uzatvorenia Zmluvy alebo do štvrtého (4) mesiaca od uzatvorenia Zmluvy, podľa toho čo nastane skôr. Služba je úplne poskytnutá, ak Poskytovateľ počas obdobia troch (3) mesiacov vykoná s Objednávateľom sedem (7) online konzultácií, písomne dodá nutričný plán a e-mailom zhrnie odporúčania prebrané na Onboardingovej konzultácii. Ak nedôjde k úplnému poskytnutiu služby v lehote troch (3) mesiacov od uzatvorenia Zmluvy, dochádza k predĺženiu Zmluvy do času maximálne štyroch (4) mesiacov od uzatvorenia Zmluvy. Po úplnom poskytnutí služby alebo po uplynutí štyroch (4) mesiacov od uzatvorenia Zmluvy alebo počas jej poskytovania, sa môže Objednávateľ a Poskytovateľ osobitne dohodnúť na ďalšom pokračovaní poskytovania služby za osobitných podmienok.
 - V prípade služby výslovne neuvedenej v týchto VOP, ale zverejnenej na Webe sa Zmluva uzatvára na dobu uvedenú v základnom popise služby zverejnenej na Webe.

5 ODMENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1 Odmena za poskytovanie služby označenej ako „Vstupná konzultácia“, služby označenej ako „Intenzívna 3-mesačná spolupráca“, ako aj odmena za poskytovanie akejkoľvek inej služby, ktorá nie je výslovne uvedená v týchto VOP, ale je vymedzená na Webe, je určená podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa, ktorý je dostupný na Webe pri tej-ktorej službe. Náklady vzniknuté Objednávateľovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím Zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory), hradí Objednávateľ sám.

- 5.2 Odmena za jednotlivé služby zverejnené na Webe je bez DPH. Poskytovateľ nie je platcom DPH. Ak sa Poskytovateľ počas platnosti a účinnosti týchto VOP stane platcom DPH, k odmene bude účtovaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 5.3 Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi odmenu za objednanú službu vopred, a to v lehote splatnosti 5 dní od uzatvorenia Zmluvy, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Úhrada sa vykonáva bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre alebo predfaktúre. Objednávateľ súhlasí s elektronickým zasielaním faktúr a predfaktúr. Odmena sa považuje za uhradenú dňom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa.

6 PODMIENKY DODANIA SLUŽBY

- 6.1 Poskytovateľ dodáva služby prostredníctvom online prostredia, pokiaľ sa s Objednávateľom nedohodne inak. Poskytovateľ začne s poskytovaním objednanej služby po úhrade odmeny za objednanú službu Objednávateľom a po ich vzájomnej dohode o termíne konzultácie. Ak bola úhrada odmeny dohodnutá formou splátok, Poskytovateľ začne s poskytovaním objednanej služby po úhrade prvej splátky zo strany Objednávateľa a po ich vzájomnej dohode o termíne konzultácie. Ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak, konzultácie sa uskutočňujú prostredníctvom videohovoru, prednostne cez platformu Microsoft Teams.
- 6.2 Poskytovateľ dodá službu označenú ako „Vstupná konzultácia“ spravidla do jedného (1) mesiaca od úhrady odmeny Objednávateľom, a to v závislosti od schopností a časových možností Objednávateľa. Poskytovateľ dodá službu označenú ako „Intenzívna 3-mesačná spolupráca“ spravidla do troch (3) mesiacov od uzatvorenia Zmluvy, a to v závislosti od schopností a časových možností Objednávateľa. Poskytovateľ dodá službu výslovne neoznačenú v týchto VOP, ale zverejnenú na Webe spravidla v lehote uvedenej v popise služby zverejnenej na Webe.
- 6.3 Lehoty dodania služby uvedené v predchádzajúcom odseku sú orientačné a ich dodanie závisí vo veľkej miere od súčinnosti poskytnutej Objednávateľom. Objednávateľ berie na vedomie, že dodanie služieb je podmienené jeho aktívnou spolupracou s Poskytovateľom, najmä dohodou ohľadom termínov konzultácií. Poskytovateľ preto nezodpovedá za omeškanie s dodaním služby, ktoré bolo zapríčinené Objednávateľom, neposkytnutou súčinnosťou alebo časovou nemožnosťou Objednávateľa, konaním tretej osoby alebo vyššou mocou. Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je povinný dodať službu ani vrátiť mu uhradenú odmenu v prípade, ak v dôsledku zapríčinenia Objednávateľa došlo k presiahnutiu doby (článok 4 ods. 4.5 VOP), počas ktorej mala byť služba poskytnutá, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.4 Poskytovateľ nie je povinný začať s poskytovaním služby alebo pokračovať v poskytovaní služby v prípade, ak Objednávateľ neuhradil odmenu alebo ktorúkoľvek splátku odmeny riadne a včas. V prípade neuhradenia ktorejkoľvek splátky odmeny, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie služby až do okamihu riadnej úhrady splátky odmeny Objednávateľom. Objednávateľ berie na vedomie, že akékoľvek omeškanie s dodaním služby spôsobené jeho omeškaním s úhradou odmeny alebo splátky odmeny nezakladá zodpovednosť Poskytovateľa za omeškanie s dodaním služby alebo za jej nedodanie, ak dôjde k situácii uvedenej v poslednej vete predchádzajúceho odseku.
- 6.5 Ak ide o Zmluvu, ktorá napĺňa definíciu Zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo Zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa, Objednávateľ žiada a udeľuje súhlas Poskytovateľovi so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy, čím stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od Zmluvy podľa ZoOS.

7 PRÁVA A POVINNOSTÍ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Poskytovateľ sa na základe Zmluvy zaväzuje poskytovať službu objednanú Objednávateľom za podmienok medzi Zmluvnými stranami osobitne dohodnutými a uvedenými v týchto VOP. Objednávateľ sa zaväzuje za služby zaplatiť riadne a včas odmenu v zmysle pravidiel osobitne dohodnutých a uvedených v týchto VOP.

- 7.2 Objednávateľ sa zaväzuje za účelom poskytnutia služby poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä v rozsahu:
- (a) uviesť pravdivé a úplne kontaktné údaje v objednávke alebo na požiadanie Poskytovateľa (čl. 4 ods. 4.2 VOP),
 - (b) uviesť pravdivé a úplne ďalšie údaje a skutočnosti, ktoré môžu byť potrebné na riadne plnenie Zmluvy, najmä informácie o zdravotnom stave, životospráve, zdravotných ťažkostiach, hmotnosti, výške a iné, o ktoré Poskytovateľ môže, ale nemusí požiadať ústne, písomne, prostredníctvom formulára alebo iným spôsobom,
 - (c) dohodnúť sa s Poskytovateľom na termíne akejkoľvek konzultácie/konzultácií, ak sa na plnenie služby vyžaduje konzultácia,
 - (d) aktívne komunikovať s Poskytovateľom a odpovedať mu včas na jeho žiadosti a/alebo návrhy (najneskôr do štyroch (4) dní od doručenia žiadosti a/alebo návrhu),
 - (e) riadne a včas informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach dôležitých pre riadne plnenie Zmluvy.
- 7.3 Objednávateľ sa zaväzuje správať slušne počas poskytovania služieb zo strany Poskytovateľa, najmä zdržať sa akýchkoľvek urážlivých, ponižujúcich alebo iných nevhodných prejavov voči Poskytovateľovi. Za neslušné správanie Objednávateľa sa považuje najmä používanie vulgarizmov, osobných útokov, vyhrážok voči Poskytovateľovi, hrubé či zosmiešňujúce vyjadrenia, opakované prerušovanie a znemožňovanie riadneho výkonu služieb.
- 7.4 Objednávateľ berie na vedomie, že dohodnutý termín akejkoľvek konzultácie je pre neho záväzný a je povinný sa naň dostať riadne a včas. Objednávateľ je oprávnený ospravedlniť svoju neúčast na konzultácii, avšak len včasným spôsobom, t. j. oznámením zaslaným Poskytovateľovi najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred dohodnutým termínom konzultácie. V prípade, ak sa Objednávateľ neospravedlní včas a v tejto súvislosti sa nedostaví na dohodnutý termín konzultácie, má Poskytovateľ od neho nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikne s organizačným a personálnym zabezpečením konzultácie alebo náhradu inej škody vzniknutej v súvislosti s porušením povinnosti Objednávateľa. Objednávateľ zároveň stráca nárok na poskytnutie neospravedlnenej konzultácie, na vrátenie odmeny za konzultáciu a na iné náhrady.
- 7.5 V prípade služby „Vstupná konzultácia“, ak sa Objednávateľ nedostaví riadne a včas na dohodnutý termín vstupnej konzultácie a:
- (a) uhradil odmenu Poskytovateľovi pred uskutočnením vstupnej konzultácie, stráca nárok na vrátenie odmeny a uhradená odmena za vstupnú konzultáciu sa považuje za storno poplatok, ktorý je vo výške odmeny za službu „Vstupná konzultácia“. Objednávateľ zároveň stráca nárok na poskytnutie neospravedlnenej vstupnej konzultácie, čím sa služba zo strany Poskytovateľa považuje za riadne dodanú;
 - (b) neuhradil odmenu Poskytovateľovi pred uskutočnením vstupnej konzultácie, má Poskytovateľ nárok na zaplatenie storno poplatku vo výške odmeny za službu „Vstupná konzultácia“. Objednávateľ zároveň stráca nárok na poskytnutie neospravedlnenej vstupnej konzultácie, čím sa služba zo strany Poskytovateľa považuje za riadne dodanú;
- Uvedené neplatí v prípade, ak sa Objednávateľ včas ospravedlní. Za včasné ospravedlnenie sa považuje zaslanie oznámenia Poskytovateľovi najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred dohodnutým termínom vstupnej konzultácie. Porušenie povinnosti Objednávateľom zakladá právo Poskytovateľa popri storno poplatku požadovať aj náhradu škody podľa odseku 7.4 článku 7 VOP.
- 7.6 Poskytovateľ má právo od Zmluvy odstúpiť, ak Objednávateľ:
- (a) neuhradí odmenu za službu alebo splátku odmeny v lehote splatnosti,
 - (b) opakovane neposkytol Poskytovateľovi súčinnosť,
 - (c) sa bez ospravedlnenia opakovane nedostavil na termín akejkoľvek dohodnutej konzultácie a v prípade služby „Vstupná konzultácia“ sa bez ospravedlnenia nedostavil na termín dohodnutej vstupnej konzultácie,
 - (d) opakovane porušil akúkoľvek povinnosť stanovenú mu v Zmluve,

- (e) sa aj napriek písomnému alebo ústnemu upozorneniu naďalej správa v rozpore s povinnosťou uvedenou v odseku 7.3 článku 7.

7.7 Odstúpenie od Zmluvy ma účinky ex nunc a nastanú jeho doručením druhej zmluvnej strane.

7.8 Ak dôjde k predčasnému ukončeniu Zmluvy (poskytovaniu služby) v súlade so zákonom – odstúpením od Zmluvy, dohodou Zmluvných strán alebo iným spôsobom:

- (a) a Objednávateľ uhradil celú odmenu za objednanú službu, má nárok voči Poskytovateľovi na vrátenie ceny nevyčerpanej služby, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Uvedené neplatí v prípadoch uvedených v ods. 7.4 a 7.5 VOP,
- (b) a Objednávateľ neuhradil celú alebo časť odmeny, je povinný uhradiť Poskytovateľovi odmenu za skutočne poskytnuté plnenia do času ukončenia Zmluvy odstúpením alebo dohodou Zmluvných strán alebo iné plnenia, na ktoré má Poskytovateľ nárok (napr. ods. 7.5 VOP), pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, všetko podľa pravidiel vymedzených v nasledujúcich ustanoveniach. To neplatí, ak objednaná služba bola Objednávateľovi do času ukončenia Zmluvy úplne poskytnutá.

7.9 Cena nevyčerpanej služby je kladným rozdielom medzi dohodnutou cenou a úhrnom východných cenníkových cien vyčerpanej služby. To znamená, že cena vyčerpaných Služieb sa stanoví na základe súčtu jednotkových východných cien služieb uvedených v cenníku Poskytovateľa platnom v období, kedy došlo k dohodnutiu poskytovania služieb; ak ide o služby, ktoré nie sú uvedené v cenníku, vychádza sa z ich obvyklej ceny v zmysle platných právnych predpisov o cenách.

7.10 Cenník služieb v prípade predčasného ukončenia Zmluvy, pokiaľ nejde o službu „Vstupná konzultácia“ a pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, je nasledovný:

- (a) cena za onboardingovú konzultáciu spolu s vypracovaním písomného nutričného výstupu a výživového plánu je 325 EUR bez DPH (slovom: tristodsaťpäť eur),
- (b) cena za každú ďalšiu kontrolnú konzultáciu je 25 EUR bez DPH (slovom: dvadsaťpäť eur),
- (c) cena za mesačnú online podporu je 70 EUR bez DPH (slovom: sedemdesiat eur).

Na účely výpočtu ceny nevyčerpanej služby sa onboardingová konzultácia podľa písm. (a) považuje za vyčerpanú jej uskutočnením. Písomný nutričný výstup je neoddeliteľnou súčasťou onboardingovej konzultácie a nie je samostatne oceňovaný.

Písomný nutričný výstup a výživový plán predstavuje individuálny odborný výstup založený na analýze zdravotného stavu, symptómov, stravovacích návykov a cieľa Objednávateľa. Jeho súčasťou môže byť najmä vzorový terapeutický jedálniček (napr. low FODMAP), odporúčaná skladba jedál, zoznam vhodných a nevhodných potravín, vysvetlenie princípov stravovania, návrh suplementácie a návrh ďalšieho postupu. Forma výživového plánu nemusí vždy obsahovať presné gramáže alebo kalorické prepočty, pokiaľ to nie je nevyhnutné vzhľadom na zdravotný stav alebo cieľ Objednávateľa (napr. diabetes mellitus, redukcia telesnej hmotnosti). Cena služby nezohľadňuje výlučne formu písomného výstupu, ale najmä odbornú prípravu, analýzu vstupných údajov a know-how Poskytovateľa.

Mesačná online podpora sa na účely vyúčtovania v prípade predčasného ukončenia Zmluvy považuje za vyčerpanú za každý začatý mesiac trvania spolupráce, bez ohľadu na rozsah jej skutočného využitia zo strany Objednávateľa.

7.11 OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV A DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

Všetky materiály, písomné výstupy, nutričné plány, odporúčania, metodiky, postupy, texty, tabuľky, dokumenty a iné podklady poskytnuté Objednávateľovi v rámci poskytovania služieb (ďalej len „Materiály“) sú výsledkom duševnej tvorivej činnosti Poskytovateľa a sú chránené autorským právom podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v platnom znení.

Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi nevýhradné, neprenosné a časovo neobmedzené právo používať Materiály **výlučne pre vlastnú osobnú potrebu** a v súvislosti s vlastným zdravotným stavom a životosprávou.

Objednávateľ **nie je oprávnený** bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa Materiály alebo ich časti verejne šíriť, zverejňovať, sprístupňovať tretím osobám, kopírovať, rozmnožovať, upravovať, ďalej distribuovať alebo používať v prospech tretích osôb, a to najmä prostredníctvom sociálnych sietí, webových stránok, diskusných fór alebo iných verejne dostupných médií.

Porušenie povinností podľa tohto článku sa považuje za **podstatné porušenie Zmluvy**. V prípade porušenia je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa **zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR (slovom: päťsto eur) za každé jednotlivé porušenie**, a to aj opakovane. Tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa požadovať **náhradu škody v plnom rozsahu** ani právo domáhať sa ochrany svojich práv súdnou cestou.

- 7.12 Ak sú služby poskytované so zľavou alebo za výhodnejšiu cenu, než aká by odpovedala jednoduchému súčtu východiskových jednotkových cien jednotlivých poskytnutých služieb (ďalej iba „Zľava“) a ak dochádza k ukončeniu Zmluvy predčasne, zohľadní sa Zľava alikvotne v hodnote, na ktorú má Poskytovateľ nárok.

8 POUČENIE OBJEDNÁVATEĽA (SPOTREBITEĽA) O PRÁVE ODSÚPIŤ OD ZMLUVY

- 8.1 Právo odstúpiť od Zmluvy za podmienok podľa článku 8 VOP sa vzťahuje len na Objednávateľa v právnom postavení spotrebiteľa, ktorý uzatvoril Zmluvu, ktorá napĺňa definíciu Zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo Zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov.
- 8.2 Objednávateľ má právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Objednávateľ o rozhodnutí odstúpiť od Zmluvy informuje Poskytovateľa jednoznačným vyhlásením zaslaným Poskytovateľovi poštou alebo e-mailom na adresu: Laborecká 2875/17, 052 01 Spišská Nová Ves alebo na denisa@denisadzuganova.com, info@denisadzuganova.com. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie jednoznačného vyhlásenia o odstúpení od Zmluvy. Odstúpiť od Zmluvy Objednávateľ môže, ale nemusí prostredníctvom vzorového formulára zverejneného na Webe Poskytovateľa. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Objednávateľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.
- 8.3 Po odstúpení od Zmluvy Poskytovateľ vráti Objednávateľovi všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím Zmluvy. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe Objednávateľa, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
- 8.4 V prípade, ak Objednávateľ požiada o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy, Objednávateľ je po odstúpení od Zmluvy povinný uhradiť Poskytovateľovi odmenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy a po úplnom poskytnutí služieb Objednávateľ stráca právo na odstúpenie od Zmluvy. Úhrada skutočne poskytnutých plnení sa riadi pravidlami uvedenými v článku 7 ods. 7.8 až 7.11 VOP.

9 POSTUP PRI UPLATNENÍ PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY SLUŽBY (REKLAMAČNÝ PORIADOK)

- 9.1 Ustanovenia tohto článku VOP o postupe a podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady sa vzťahujú výlučne na Objednávateľa v postavení spotrebiteľa. V prípade, ak Objednávateľ nie je spotrebiteľom, uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady sa spravuje príslušnými právnymi predpismi, podľa ktorých bola Zmluva uzatvorená.
- 9.2 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za vady služby a to v lehote 24 mesiacov od jej poskytnutia.
- 9.3 Objednávateľ má právo uplatňovať si u Poskytovateľa nároky z väd služby formou tzv. „reklamácie“. Je povinný tak urobiť bezodkladne po tom, čo takú vadu zistí, inak jeho právo zaniká. Reklamáciou nie je podnet na zlepšenie služieb Poskytovateľa alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby Poskytovateľa.

- 9.4 Ak sa Objednávateľ rozhodne uplatniť vady poskytnutej služby, môže tak urobiť zaslaním jednoznačne formulovaného prejavu vôle (reklamácie), z ktorého bude zrejmé, že mieni vytknúť vadu služby. Reklamáciu možno uplatniť jej zaslaním v listinnej podobe na adresu sídla Poskytovateľa, jej zaslaním na e-mailovú adresu: denisa@denisadzuganova.com alebo info@denisadzuganova.com alebo osobne v prevádzkarni Poskytovateľa, pokiaľ ju má zriadenú.
- 9.5 V reklámácii Objednávateľ uvedie údaje, ktoré umožňujú Poskytovateľovi: (a) identifikovať Objednávateľa, (b) identifikovať adresu, na ktorú možno zasielať informácie o reklámácii a vybavení reklamácie, (c) identifikovať zmluvný vzťah, na podklade ktorého sa služba poskytuje a službu, ktorá sa reklamuje. Preto Objednávateľ v reklámácii uvedie najmä: (a) titul, meno a priezvisko, (b) označenie zmluvného vzťahu, na podklade ktorého došlo k poskytovaniu služby, ktorú reklamuje, (c) predmet reklamácie – opis služby, ktorú reklamuje a podrobné odôvodnenie reklamácie, (d) trvalý pobyt a korešpondenčnú adresu, ak nie je rovnaká ako trvalý pobyt, (e) čoho sa domáha, t. j. aké právo vyplývajúce z § 621 Občianskeho zákonníka uplatňuje a (f) podpis.
- 9.6 K reklámácii služby dochádza v deň jej doručenia Poskytovateľovi. Ak reklamácia služby neobsahuje všetky údaje, potrebné pre jej riadne vybavenie, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na jej doplnenie a/alebo doručenie. Súčasne ho poučí, že ak v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem dní, nedoplní chýbajúce údaje potrebné na riadne vybavenie reklamácie služby, reklamácia služby bude považovaná za neoprávnenú.
- 9.7 Poskytovateľ vybavuje reklamáciu bezodkladne po tom, ako mu bude doručená. Po doručení reklamácie je povinný Objednávateľovi poskytnúť písomné potvrdenie o podanej reklámácii a o lehote, v ktorej vytknutú vadu služby odstráni a ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, ak nie je odôvodnená objektívnym dôvodom. V prípade neuznania reklamácie služieb, ju Poskytovateľ písomne odmieta.
- 9.8 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu ak bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene, opakovane v tej istej veci, je nedôvodná alebo ak vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie. Ak Poskytovateľ odmieta zodpovednosť za vady služby, je povinný písomne to Objednávateľovi oznámiť, zároveň uviesť dôvody tohto odmietnutia. O vybavení bude Objednávateľ upovedomený na jeden z kontaktných údajov, ktoré mu poskytol, t. j. poštou alebo e-mailom.
- POUČENIE O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV**
- 9.9 Objednávateľ má podľa ust. § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoARSS“) právo podať žiadosť o nápravu, ak medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.

- 9.10 Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu Objednávateľa odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Objednávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa ZoARSS. Návrh sa podáva príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí spĺňať náležitosti uvedené v § 12 ZoARSS. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je: Slovenská obchodná inšpekcia, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, so sídlom Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava.
- 9.11 Bližšie informácie sú dostupné na webovej adrese Slovenskej obchodnej inšpekcie <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi> alebo na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-1>.

10 KOMUNIKÁCIA A DORUČOVANIE

- 10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia a doručovanie v zmysle tejto Zmluvy sa bude vykonávať písomne, pokiaľ nejde o vykonávanie konzultácie. Úkon je uskutočnený písomne ak z neho možno zachytiť obsah a identifikovať osobu, ktorá daný úkon uskutočnila. Zmluvné strany sa dohodli, že

komunikácia a doručovanie sa bude prednostne uskutočňovať prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) alebo poštou za podmienok uvedených nižšie v tomto článku alebo inými elektronickými prostriedkami. Uvedené nevyklučuje možnosť osobnej komunikácie alebo osobné doručovanie oproti podpisu druhej Zmluvnej strany.

- 10.2 Všetky písomnosti, oznámenia, dokumenty, podklady informácie a vysvetlenia podľa tejto Zmluvy vyhotovené v písomnej forme, prípadne zachytené na inom hmotnom nosiči (ďalej len ako „Korešpondencia“) si budú Zmluvné strany navzájom doručovať prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), poštou alebo osobne oproti podpisu adresáta, ktorý Korešpondenciu prevzal. Tým nie je vylúčená možnosť doručovania Korešpondencie aj inými elektronickými prostriedkami, na ktorých sa Zmluvné strany dohodnú alebo ktoré si medzi sebou vzájomne počas plnenia Zmluvy zaužívali. Odstúpenie od Zmluvy je možné druhej strane doručiť výlučne prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), poštou alebo osobne.
- 10.3 Objednávateľ komunikuje a doručuje Korešpondenciu Poskytovateľovi buď na jeho e-mailovú adresu alebo na jeho sídlo, obe uvedené v článku 1 VOP. Poskytovateľ komunikuje a doručuje Korešpondenciu Objednávateľovi buď na jeho e-mailovú adresu alebo na jeho adresu bydliska, obe uvedené v objednávke Objednávateľa alebo poskytnuté písomne na požiadanie Poskytovateľa. Objednávateľ je na tento účel povinný pravdivo a úplne uviesť svoje kontaktné údaje. Poskytovateľ nezodpovedá, za nedoručenie Korešpondencie v prípade porušenia povinnosti Objednávateľa.
- 10.4 Korešpondencia sa považuje za doručení: (a) pri osobnom doručení v okamihu osobného odovzdania a prevzatia adresátom, prípadne odmietnutia prevzatia adresátom; (b) pri doručovaní prostredníctvom pošty ku dňu doručenia adresátovi alebo vrátenia zásielky odosielaajúcej strane z dôvodu nemožnosti jej doručenia adresátovi, a to aj keď sa o nej adresát nedozvie. V prípade sporu bude rozhodujúci dátum uvedený na doručení; (c) pri doručovaní prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) dňom potvrdenia prijatia e-mailu adresátom alebo uplynutím druhého dňa odo dňa odoslania odosielaateľom, a to aj v prípade, ak sa adresát o obsahu nedozvedel; (d) pri doručovaní prostredníctvom iných elektronických prostriedkov dňom potvrdenia prijatia priamo od adresáta a/alebo dňom potvrdenia prijatia vyplývajúceho z iného elektronického prostriedku alebo uplynutím druhého dňa odo dňa odoslania odosielaateľom, a to aj v prípade, ak sa adresát o obsahu nedozvedel.
- 10.5 Zmluvné strany sú okamžite povinné sa navzájom vopred písomne informovať o trvalých a dočasných zmenách adries na doručovanie. V prípade porušenia tejto povinnosti, účinky doručenia všetkej Korešpondencie podľa tejto Zmluvy nastanú aj v prípade, ak sú zaslané na adresu alebo elektronickú adresu alebo profil, ktorú/ý Zmluvná strana nepoužíva alebo sa na nej nenachádza, a to aj keď sa o obsahu zásielky nedozvedela. V prípade oznámenia zmeny adresy, je pre účinky doručenia rozhodujúca novo oznámená adresa na doručovanie.
- 10.6 Objednávateľ vyhlasuje, že je jedinou oprávnenou osobou, ktorá má prístup k elektronickej pošte (e-mailu), inému elektronickému prostriedku alebo inému prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý uviedol Poskytovateľovi v objednávke, na jeho požiadanie alebo v súvislosti s povinnosťou podľa predchádzajúceho odseku tohto článku. Objednávateľ ďalej vyhlasuje, že všetky úkony a komunikácia uskutočnená prostredníctvom týchto prostriedkov sa považujú za jeho vlastné úkony a prejavy vôle.

11 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 11.1 Objednávateľ prehlasuje, že bol poučený o základných informáciách a postupoch (pravidlách) pri spracúvaní osobných údajov, ktoré sú zverejnené na Webe. Objednávateľ je povinný oznamovať zmeny svojich osobných údajov bezodkladne po tom, čo sa o zmene dozvedel.
- 11.2 Objednávateľ udeľuje súhlas so spracovaním jeho osobných údajov v rozsahu potrebnom na riadne plnenie Zmluvy, ktoré mu Objednávateľ dobrovoľne poskytne (formulárom alebo iným spôsobom) alebo ktoré Poskytovateľ zistí poskytovaním služby. Objednávateľ udeľuje súhlas na spracovanie týchto osobných údajov: o jeho zdravotnom stave, fyziológii a estetike prípadne iné, ktoré Objednávateľ oznámil vyplnením formulára, iným spôsobom alebo dopytom Poskytovateľa služieb. Objednávateľ prehlasuje, že bol oboznámený o účele a dobe trvania spracovávania týchto osobných údajov na základe poskytnutého

súhlasu. Objednávateľ berie na vedomie, že neposkytnutie týchto osobných údajov môže mať vplyv na plnenie povinností Poskytovateľa.

12 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP a reklamačný poriadok, ktorý je súčasťou týchto VOP aj bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa. V prípade zmeny VOP alebo reklamačného poriadku, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých VOP, ktoré boli platné v momente uzatvorenia Zmluvy.
- 12.2 V prípade, že sa ktorékoľvek z ustanovení VOP stane alebo bude určené súdom za neplatné, neúčinné, alebo nevymáhateľné, neplatnosť, neúčinnosť, alebo nevymáhateľnosť takého ustanovenia nebude mať vplyv na platnosť, účinnosť alebo vymáhateľnosť zostávajúcich ustanovení VOP, s výnimkou prípadov, kedy je z dôvodu dôležitosti povahy alebo inej okolnosti týkajúcej sa takéhoto neplatného ustanovenia zrejmé, že dané ustanovenie nemôže byť oddelené od ostatných príslušných ustanovení.
- 12.3 V prípade, že niektoré z uvedených ustanovení VOP bude neplatné, pričom jeho neplatnosť bude spôsobená niektorou jeho časťou, bude dané ustanovenie platiť tak, ako keby bola predmetná časť vypustená. Ak však takýto postup nie je možný, Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť uskutočnenie všetkých krokov potrebných za tým účelom, aby bolo dohodnuté ustanovenie s podobným účinkom, ktorým sa neplatné ustanovenie v súlade s príslušným právnym predpisom nahradí.
- 12.4 Objednávateľ vyjadrením súhlasu s VOP a prípadnými odchýlnymi dojednaniami potvrdzuje, že si prečítal VOP a súhlasí s ich znením.
- 12.5 Tieto VOP sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený Zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, Zmluvné strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky, pričom na prípadné riešenie sporov a uplatnenie práv vzniknutých z tejto Zmluvy si Zmluvné strany volia príslušnosť súdov Slovenskej republiky. Na vzťahy VOP výslovne neupravené sa použijú príslušne ustanovenia Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka v závislosti od právneho postavenia Objednávateľa a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.6 Všetky práva k webovým stránkam Poskytovateľa, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozvrhnutia stránky, fotiek, filmov, grafiky, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, prináleží Poskytovateľovi. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez súhlasu Poskytovateľa.
- 12.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Objednávateľ nesmie pri využívaní Webu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetový obchod a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softwarové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením či účelom.
- 12.8 Zmluva, ktorej prílohou sú tieto VOP je archivovaná Poskytovateľom v elektronickej podobe a nie je verejne prístupná.
- 12.9 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 7.2.2026